

# 臺南市政府社會局身心障礙者支持性服務輔導管理實施計畫

## 一、目的：

為有效輔導本市辦理身心障礙者各項支持性服務之執行單位，確保服務使用者權益及生活品質，保障身心障礙者之福祉，特訂定本實施計畫。

## 二、實施對象：

辦理本市各項身心障礙者個人照顧及家庭照顧者等支持性服務之服務提供單位，包含社區日間作業設施服務、社區居住服務、生活重建服務、社區式日間照顧服務、家庭托顧服務、自立生活支持服務、臨時及短期照顧服務、照顧者支持訓練及研習、家庭關懷訪視及服務、身心障礙者體適能中心、手語翻譯暨聽打服務、家庭照顧者支持服務、及雙老家園等。

## 三、辦理方式：

### （一）教育訓練：

1. 服務提供單位服務人員每年在職教育訓練時數，依身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法及各項服務規定辦理。
2. 服務提供單位服務人員之在職教育訓練應依身心障礙者服務人員在職訓練注意事項，事前函報本局進行辦訓單位資格、課程內容及師資審查，並於取得訓練證明書後，由服務提供單位完成身心障礙者服務人員在職訓練登錄，並於每季終了之次月十日前將在職訓練登錄表函報本局備查。
3. 服務提供單位應配合本局派員參加教育訓練，以提升服務人員專業知能。除有特殊情形且經本局同意者，方得請假。

### （二）書面查核：

服務提供單位應配合本局各項服務需求，提供書面資料辦理書面查核事宜，包含：

1. 每月終了次月三日前三日前至衛生福利部社會及家庭署全國身心障礙資訊整合平台(以下簡稱 ICF 系統)檢視服務資料正確性並登載上個月服務情形。
2. 每季終了之次月三日前三日前檢送季報表至本局備查，並由本局確認 ICF 系統資料登錄正確性及完整性。

3. 專業人員異動應於異動後十日內至 ICF 系統進行專業人員資料異動修正，並檢附相關學歷或資格證明報送本局核備。
4. 每年終了之次月十五日前應將前年度成果報告報送本局備查（內容應包含全年度計畫經費實際支用情形、服務提供單位督導機制及該年度歷次督導紀錄、工作(行政)會議記錄、申訴管道及該年度申訴案件統計及處理回覆情形、滿意度調查結果及分析、服務人員全年度在職教育訓練登錄表等）。

(三) 實地督導（詳如附件一）：

為了解服務提供單位實際執行情形，於計畫執行期間，由本局進行實地督導、或聘請專家學者實地輔導，包含：

1. 服務對象與專業服務人力是否與原訂計畫相同。
2. 服務方式與內涵是否符合該服務精神。
3. 服務是否訂有服務品質回饋機制。
4. 原訂計畫與實際執行情形之達成度。

(四) 年終輔導(辦理時間及各服務指標內容另案公告)：

1. 本局得視需求，聘請專家學者組成輔導小組進行年終輔導，並於事前三個月通知服務提供單位備妥相關資料，以備現場進行資料查閱、訪談與業務交流。
2. 輔導結果區分為：
  - (1) 合格：七十分以上者。
  - (2) 不合格：未達七十分者。

**四、獎勵措施：**

經年終輔導成績九十分以上之單位，由本局公開予以表揚，並得於次年度免受本局之年終輔導，及優先接受本局相關獎勵。

**五、輔導與處分措施：**

(一) 輔導改善：

經本局督導或年終輔導之建議或改善事項，服務提供單位應提出具體回饋說明，如有需限期改善者，應將改善情形或計畫函送本局，由本局進行書

面審查或擇期複查。

(二) 處分措施：

服務提供單位如發生違法、重大缺失或年終輔導不合格者，經本局輔導至少三至六個月仍未改善者，終止相關服務經費。

(三) 各實施計畫如已制訂相關查核輔導機制，同時適用之。

### 臺南市政府社會局

### 身心障礙者支持性服務實地督導紀錄表

督導日期： 年 月 日

|  |                                      |          |       |   |   |
|--|--------------------------------------|----------|-------|---|---|
| 服務提供單位   |                                      |          |       |   |   |
| 計畫名稱   |                                      |          |       |   |   |
| 電話   |                                      | 查核<br>地址 |       |   |   |
| 受查核人員  |                                      |          |       |   |   |
| 查  | 核                                    | 項        | 目     |   |   |
| 一、專業人力<br>品質   | <b>(一)專業人力 ICF 系統資料建置及異動函報情形：</b>    |          |       |   |   |
|  |                                      | 職稱       | 姓名    | 與 ICF 系統<br>一致  | 異動有函報本<br>局核備   |
|  | 1                                    |          |       | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
|  | 2                                    |          |       | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
|  | 3                                    |          |       | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
|  | <b>(二)專業工作人員在職訓練參訓情形 (全年應達__小時)：</b> |          |       |   |   |
|  |                                      | 職稱       | 姓名    | 當年度完訓<br>登錄時數   | 在職訓練課程<br>皆經本局核備                                      |
|  | 1                                    |          |       | _____小時   | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
|  | 2                                    |          |       | _____小時   | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
|  | 3                                    |          |       | _____小時   | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| <b>(三)教保員夜間是否確實留宿於居住服務據點 (僅適用領有夜間協助費之社區居住服務)：</b>          |                                      |          |       |   |   |
| <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否，待改善： |                                      |          | _____ |   |   |

| <p>二、服務品質</p>        | <p>(一)服務使用者均有本局 ICF 需求評估轉介單：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(二)服務使用者均選用適合之評估工具：<br/> <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(三)是否依評估結果擬訂個別化服務計畫：<br/> <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(四)依個別化服務計畫撰寫服務紀錄：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(五)服務對象資料與 ICF 系統資料一致：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p>  |  |      |   |  |      |                  |   |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |
|----------------------|--|--|------|---|--|------|------------------|---|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|--|
| <p>三、督導機制</p>        | <p>(一)有訂定督導機制，執行方式如下：</p> <table border="1" data-bbox="459 705 1506 1196"> <thead> <tr> <th></th> <th>督導方式</th> <th>督導類型</th> <th>督導姓名</th> <th>督導頻率</th> <th>受督導人員<br/>(視需求增列)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="checkbox"/>個督<br/><input type="checkbox"/>團督</td> <td><input type="checkbox"/>內督<br/><input type="checkbox"/>外督</td> <td></td> <td><input type="checkbox"/>每__1次<br/><input type="checkbox"/>不定期<br/><input type="checkbox"/>其他：_____</td> <td><input type="checkbox"/>社工<br/><input type="checkbox"/>教保員<br/><input type="checkbox"/>生服員<br/><input type="checkbox"/>全體人員</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><input type="checkbox"/>個督<br/><input type="checkbox"/>團督</td> <td><input type="checkbox"/>內督<br/><input type="checkbox"/>外督</td> <td></td> <td><input type="checkbox"/>每__1次<br/><input type="checkbox"/>不定期<br/><input type="checkbox"/>其他：_____</td> <td><input type="checkbox"/>社工<br/><input type="checkbox"/>教保員<br/><input type="checkbox"/>生服員<br/><input type="checkbox"/>全體人員</td> </tr> </tbody> </table> <p>(二)督導會議皆留有相關紀錄(應有督導人員核章)：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(三)督導內容有進行專業相關討論(非僅行政事項討論)，並進行有效益的督導回饋：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(四)督導會議有進行前次會議決議(列管)事項進行追蹤：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> |  | 督導方式 | 督導類型  | 督導姓名   | 督導頻率 | 受督導人員<br>(視需求增列) | 1 | <input type="checkbox"/> 個督<br><input type="checkbox"/> 團督 | <input type="checkbox"/> 內督<br><input type="checkbox"/> 外督 |  | <input type="checkbox"/> 每__1次<br><input type="checkbox"/> 不定期<br><input type="checkbox"/> 其他：_____ | <input type="checkbox"/> 社工<br><input type="checkbox"/> 教保員<br><input type="checkbox"/> 生服員<br><input type="checkbox"/> 全體人員 | 2 | <input type="checkbox"/> 個督<br><input type="checkbox"/> 團督 | <input type="checkbox"/> 內督<br><input type="checkbox"/> 外督 |  | <input type="checkbox"/> 每__1次<br><input type="checkbox"/> 不定期<br><input type="checkbox"/> 其他：_____ | <input type="checkbox"/> 社工<br><input type="checkbox"/> 教保員<br><input type="checkbox"/> 生服員<br><input type="checkbox"/> 全體人員 |
|                      | 督導方式   | 督導類型   | 督導姓名 | 督導頻率  | 受督導人員<br>(視需求增列)   |      |                  |   |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |
| 1                    | <input type="checkbox"/> 個督<br><input type="checkbox"/> 團督   | <input type="checkbox"/> 內督<br><input type="checkbox"/> 外督 |      | <input type="checkbox"/> 每__1次<br><input type="checkbox"/> 不定期<br><input type="checkbox"/> 其他：_____ | <input type="checkbox"/> 社工<br><input type="checkbox"/> 教保員<br><input type="checkbox"/> 生服員<br><input type="checkbox"/> 全體人員 |      |                  |   |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |
| 2                    | <input type="checkbox"/> 個督<br><input type="checkbox"/> 團督   | <input type="checkbox"/> 內督<br><input type="checkbox"/> 外督 |      | <input type="checkbox"/> 每__1次<br><input type="checkbox"/> 不定期<br><input type="checkbox"/> 其他：_____ | <input type="checkbox"/> 社工<br><input type="checkbox"/> 教保員<br><input type="checkbox"/> 生服員<br><input type="checkbox"/> 全體人員 |      |                  |   |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |
| <p>四、服務品質回饋機制及處理</p> | <p>(一)計畫訂有申訴辦法及流程，並確實讓服務使用者或其家屬知悉：<br/> <input type="checkbox"/>有，<input type="checkbox"/>公告於服務處所<input type="checkbox"/>提供申訴機制單張<br/> <input type="checkbox"/>其他：_____</p> <p><input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p>(二)針對申訴案件有進行處理，並留有紀錄：<br/> <input type="checkbox"/>無申訴案件。<br/> <input type="checkbox"/>有申訴案件__件，皆留有處理紀錄。<br/> <input type="checkbox"/>有申訴案件，但無處理紀錄。</p>  |  |      |   |  |      |                  |   |  |  |  |   |  |   |  |  |  |   |  |

|  | <p>(三)每年度有辦理滿意度調查：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無<input type="checkbox"/>尚未辦理，待改善：_____</p> <p>(四)有進行滿意度分析，並針對服務品質研擬策進作為：<br/> <input type="checkbox"/>有<input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p>   |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|----------|------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p><b>五、空間及人員配置</b></p> <p>(僅適用身心障礙者臨時及短期照顧服務)</p> | <p>(一)服務提供單位服務方式：<br/> <input type="checkbox"/>居家式 <input type="checkbox"/>社區式 <input type="checkbox"/>機構式</p> <p>(二)服務空間是否符合法定要求（僅限社區式及機構式）<br/> <input type="checkbox"/>是，計_____平方公尺<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p> <p>(三)人員是否符合法定要求（僅限社區式及機構式）：<br/> <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否，待改善：_____</p>   |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>五、服務受益成效</b></p>                             | <p>(一)核定服務人數／服務人數成效要求_____人，目前服務人數_____人。</p> <p>(二)其他服務成效要求</p> <table border="1" data-bbox="518 846 1257 1122"> <thead> <tr> <th>服務成效要求</th> <th>辦理情形</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>(三)未達預期服務人數是否有達成方式或其他宣導措施：<br/> <input type="checkbox"/>有，宣導措施：_____</p> <p><input type="checkbox"/>無，待改善：_____</p> <p><input type="checkbox"/>不適用。</p>         | 服務成效要求   | 辦理情形 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 服務成效要求   | 辦理情形   |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <p><b>六、上次建議事項是否已改善</b></p>                        | <table border="1" data-bbox="435 1417 1501 1977"> <thead> <tr> <th>上次建議改善事項</th> <th>改善情形</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> <input type="checkbox"/>已改善<br/> <input type="checkbox"/>尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br/> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> <input type="checkbox"/>已改善<br/> <input type="checkbox"/>尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br/> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> <input type="checkbox"/>已改善<br/> <input type="checkbox"/>尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br/> </td> </tr> </tbody> </table> | 上次建議改善事項 | 改善情形 |  | <input type="checkbox"/> 已改善<br><input type="checkbox"/> 尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br> |  | <input type="checkbox"/> 已改善<br><input type="checkbox"/> 尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br> |  | <input type="checkbox"/> 已改善<br><input type="checkbox"/> 尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br> |  |  |
| 上次建議改善事項   | 改善情形   |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <input type="checkbox"/> 已改善<br><input type="checkbox"/> 尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br>   |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <input type="checkbox"/> 已改善<br><input type="checkbox"/> 尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br>   |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <input type="checkbox"/> 已改善<br><input type="checkbox"/> 尚未改善完畢，待改善事項：_____。<br>   |          |      |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <p>七、本次建議<br/>改善事項</p> |  |
|------------------------|--|

承辦人：

科長：